

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH KOPERASI KELUARGA BESAR SMK KOPERASI YOGYAKARTA

Stanislas Cindy Saraswati
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
172214056
2024

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah, 2) Pengaruh Kualitas produk terhadap Kepuasan Nasabah, 3) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah, 4) Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan mode deskriptif dengan menyebarkan kuisioner langsung ke pengurus serta nasabah-nasabah Koperasi keluarga Besar SMK Koperasi yang berjumlah 83 orang. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS versi 25.0. Hasil penelitian menunjukkan 1) Kualitas produk, kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah koperasi keluarga bersama SMK koperasi. 2) Kualitas produk secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Koperasi keluarga Besar SMK Koperasi. 3) Kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah koperasi keluarga bersama SMK koperasi. 4) Citra perusahaan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Koperasi keluarga Besar SMK Koperasi.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Citra perusahaan dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND COMPANY IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION OF LARGE FAMILY COOPERATION VOCATIONAL SCHOOLS OF YOGYAKARTA

Stanislas Cindy Saraswati
Of the University of Sanata Dharma
Jogjakarta
172214056
2024

This study aims to determine: 1) The simultaneous effect of Product Quality, Service Quality, and Corporate Image on Customer Satisfaction, 2) The effect of Product Quality on Customer Satisfaction, 3) The effect of Service Quality on Customer Satisfaction, and 4) The effect of Corporate Image on Customer Satisfaction. This research is a quantitative study with a descriptive approach, using a direct survey method with questionnaires distributed to the management and customers of the SMK Koperasi Yogyakarta Family Cooperative, totaling 83 respondents. The data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 25.0. The results of the study show: 1) Product quality, service quality, and corporate image simultaneously influence customer satisfaction at the SMK Koperasi Yogyakarta Family Cooperative. 2) Product quality has no partial effect on customer satisfaction at the SMK Koperasi Yogyakarta Family Cooperative. 3) Service quality has no partial effect on customer satisfaction at the SMK Koperasi Yogyakarta Family Cooperative. 4) Corporate image has a partial effect on customer satisfaction at the SMK Koperasi Yogyakarta Family Cooperative.

Keywords : Quality of product, quality of service, company image and customer staticfaction